


Congreso Nacional del Medio Ambiente
Madrid del 31 de mayo al 03 de junio de 2021

ANTICIPAR PARA REDUCIR LA INCERTIDUMBRE

Carmen Piñán
CT35 – Agua y comunicación
#conama2020



- 
- 01** El reto inesperado
 - 02** Comunicar para generar confianza
 - 03** Reconocimiento
 - 04** ¿Cómo hemos cambiado?

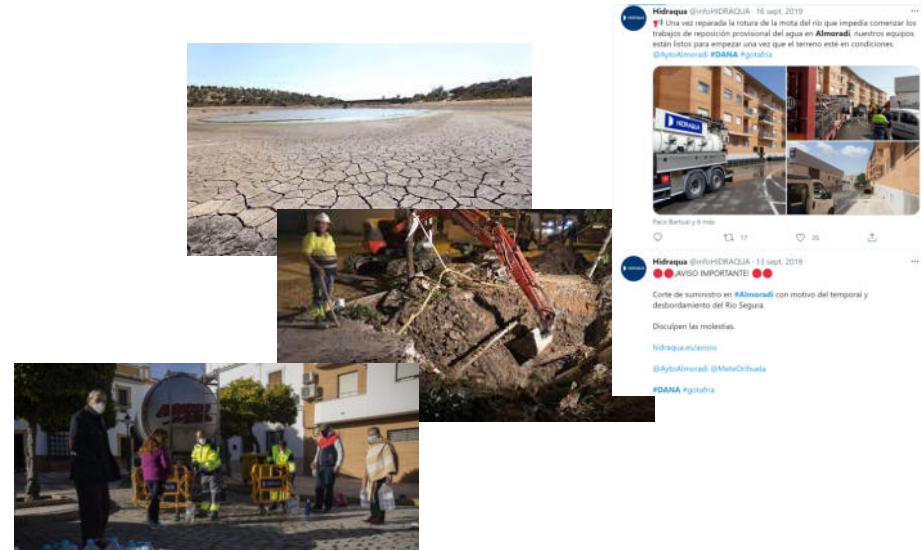
01

EL RETO INESPERADO

Sabíamos gestionar crisis...

Situaciones de crisis más habituales:

- DANAs
- Riesgo de corte de suministro por sequía
- Averías
- Incidencias en parámetros de analíticas
- ...



Protocolos de crisis

Activación de comités de crisis multidisciplinares en los que juegan un papel relevante las medidas para mantener suministro y la comunicación multicanal.

... Pero nunca habíamos previsto algo así

Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias

Estructura orgánica | Áreas de actividad | Servicios y trámites | Actualidad

La Junta > Salud y Familias > Actualidad > Noticias

Comunicado Coronavirus 29 de febrero 2020. "Confirmados dos nuevos casos de Coronavirus en Andalucía, que se suman a los ocho que estaban confirmados".

Andalucía, 29/02/2020

MEDIDA DE URGENCIA

El Gobierno italiano confina a todo el país por el coronavirus

- El virus ha causado ya 463 muertos y hay caso 8.000 personas contagiadas actualmente en el país
- Coronavirus: Última hora sobre el virus en España, China y la OMS, en directo

La Consejería de Salud y Familias informa que se han confirmado en Andalucía dos nuevos casos de Coronavirus, que se suman a los ocho que estaban confirmados.

En concreto, se trata de dos hombres de 59 y 62 años residentes en Fuengirolá (Málaga). Ambos casos están relacionados con el positivo de la misma localidad confirmado ayer y también habi viajado recientemente a la zona de Emilia-Romagna (Italia). Es dos pacientes se encuentran en buen estado y en seguimiento



España, el 14 de marzo de 2020: estrenamos estado de alarma contra la covid y una nueva forma de vivir

L. BELENGUER NOTICIA 14.03.2021 - 08:22H

ESPECIAL | Lea aquí otras efemérides de los diez días previos a la declaración del estado de alarma.

DIRECTO: Últimas noticias sobre la evolución de la pandemia de la covid-19.



Estantería desabastecida en un supermercado. (Foto: Twitter)



BLOGS DE 20MINUTOS

- XX SILOS**
Mario Escobar: "Isabel Bar fue una mujer increíble er mundo en el que las haza las mujeres apenas contaban"
- ¿QUÉ FUE DE?**
Trofeos, copas y medallas

Los supermercados de Madrid, arrasados por la histeria del coronavirus

Por **Dulcecorrima**
MÁS ARTÍCULOS DE ESTE AUTOR
Martes, 13 de marzo de 2020, 08:11h

El inicio de la pandemia del COVID-19

- Mucha información a nivel internacional
- Alto grado de incertidumbre

Anticipación: decisiones valientes que marcan la diferencia

La **monitorización y valoración en continuo** de la situación internacional permitió anticipar las decisiones:

- Activación de comités de crisis
- Protocolos de seguridad
- Planes de escalada/desescalada
- Aprovisionamientos logísticos
- Activación teletrabajo en tiempo récord
- Cierre de oficinas de atención al público incluso antes del estado de alarma
- ...



Comité de crisis

El primer comité de crisis se constituye el 24 de febrero de 2020

02

**COMUNICAR PARA GENERAR
CONFIANZA**

Coordinación: alineamiento diario a todos los niveles

Diferentes niveles de coordinación para

- asegurar directrices únicas
- conocimiento exhaustivo de la evaluación de cada territorio

Comités de coordinación por áreas con diferentes vectores

- Estratégico
- Operativo
- Clientes
- Comunicación
- Territorial



Todo gira en torno a una máxima:
“Proteger la salud de las personas que trabajan en la compañía y garantizar la continuidad del servicio, siempre al lado de la ciudadanía y sin que nadie se quede atrás”

Comunicación interna: acompañamiento y reducción de incertidumbre

Diferentes canales, contenidos y objetivos:

- Información de la evolución en continuo
 - Comunicados COVID-19 (e-mail)
 - InfoDiario (vídeo)
- Diálogo bidireccional
 - Encuentros del CEO con la Red de Embajadores
 - Videollamadas con personas en presencia permanente
- Vídeocontenidos en profundidad
 - Focus-online
 - Testimonios
 - “Autograbaciones” a nivel Dirección Regional



Constancia y capilaridad

El 26/02 se emitió el primer “Comunicado COVID-19”, que sigue activo (163º enviado).

Comunicación externa: foco en el servicio

Proactividad en **comunicación coordinada sobre los servicios**

- Canales de atención disponibles
- Implantación de cita previa
- Ayudas y medidas de flexibilidad
- Medidas tomadas para asegurar el servicio en planta
- ...



Medios de comunicación



Redes Sociales



Consejos de higiene

El agua juega un papel básico en la lucha contra el virus: se asumió la responsabilidad de difundir medidas de higiene.

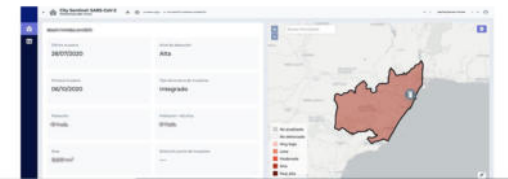
Comunicación externa: actuar y comunicar

Monitorización de aguas residuales

- Proactividad en la investigación
- Comunicación para
 - evitar incertidumbres en la relación agua y COVID-19
 - poner en valor la solución
- Difusión de reconocimientos
- Información sobre adaptación a nuevas cepas
- Comunicación de las AAPP para aportar valor al ciudadano a través de los resultados de la monitorización

COVID-19 City Sentinel de SUEZ elegida para el seguimiento de la evolución del virus en las aguas residuales

La solución COVID-19 City Sentinel de SUEZ, elegida en el marco del proyecto VATar del Gobierno de España



COVID-19 CITY SENTINEL, la apuesta de SUEZ para detectar la cepa británica en aguas residuales

COVID-19 City Sentinel

Está implantada en más de 100 municipios en España, estudiando el comportamiento de las aguas residuales de más de 13 millones de habitantes.

Comunicación externa: actuar y comunicar

Proactividad para adaptarse y mantener proyectos

- Virtualización Aquae STEM
- Digitalización programa Aqualogía
- Virtualización de visitas a instalaciones
- ...

Aqualogía se digitaliza para seguir concienciando a los niños sobre la importancia del agua durante la pandemia

El programa educativo, que ha formado a más de 16.600 niños desde que empezó en 2015, se adapta a las circunstancias actuales para garantizar el acceso a sus contenidos

Aigües de Barcelona presenta una aplicación que permite conocer la planta potabilizadora de Sant Joan Despí

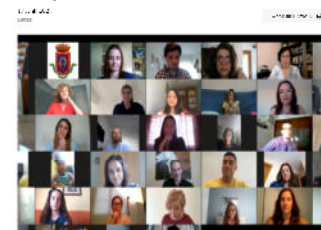
Redacció Catalunya press | Jueves, 10 de diciembre de 2020, 17:23



Aguas de Barcelona ha digitalizado una de sus principales instalaciones, la planta potabilizadora (ETAP) de Sant Joan Despí, ofreciendo a los usuarios una visita virtual por las instalaciones.



El CEIP Don Quijote, reconocido por su labor en el programa "Aquae STEM" de la Fundación Aquae



Noticias relacionadas

Provincia
La Diputación apoya el potencial turístico de la provincia en el acto de reapertura de los yacimientos y parques arqueológicos de

Nuevas dinámicas

Ofrecer a centros educativos y a público general recursos de valor en formato digitales y/o interactivos.

03 RECONOCIMIENTO

Merecidos reconocimientos



Hoy, aunque todo esté cambiando, seguiremos a tu lado.

Hoy el Día Mundial del Agua es un poco diferente. Aun así, los trabajadores y las trabajadoras del servicio de aguas seguimos a tu lado para garantizar el suministro y hacer posible que, cuando se abra un grifo, el agua continúe saliendo con normalidad.



SUEZ España @suezES · Just now

Hoy #diadeltrabajador reconocemos y agradecemos especialmente la dedicación y compromiso de nuestros equipos. Cuidar de la seguridad y la salud de los trabajadores es nuestra prioridad. Ellos son nuestro motor para garantizar la normalidad del servicio de aguas en esta crisis.



AGRADECIMIENTOS

Queremos rendir homenaje y dar las gracias especialmente al sector sanitario y a todos los servicios esenciales, incluido el de suministro y saneamiento del agua.



“Es increíble lo que se puede conseguir cuando a nadie le importa quién se lleva el crédito”. (Robert Yates)

04 ¿CÓMO HEMOS CAMBIADO?

“La nueva realidad”

Mantener lo importante y mirar al futuro:

- Nuevas soluciones y nuevos servicios
 - COVID-19 City Sentinel
 - Nuevos modelos de atención
- Intensidad de comunicación interna sobre
 - la evolución de la pandemia y el impacto operativo
 - las nuevas formas de trabajo
- Evolucionar y comunicar iniciativas estratégicas
 - Recuperación verde
 - Pacto social

Escucha activa

Dialogar es clave para entender necesidades y expectativas, y poder desarrollar alianzas que permitan articular una respuesta

CONAMA 2020

Congreso Nacional del Medio Ambiente. #Conama2020



¡Gracias!

#conama2020